

Normas necesarias para la escucha eficiente:

1. Mirar a quien habla: mirar a la persona a los ojos.
2. Hacer gestos o comentarios afirmativos que evidencian la persona que esta hablando que está siendo escuchada.
3. Repetir lo que me dicen para poder asegurarme que escuche bien.
4. No hacer preguntas que se contesten con un simple sí o no.
5. Expresar mis sentimientos sobre lo que se acaba de comunicar

Normas para la correcta emisión de mensajes:

1. Hablar desde mi misma (o) al afirmar u opinar sobre algún tema, haciéndolo propio.
2. No generalizar y dar ejemplos.
3. Evitar el "siempre" y el "nunca".
4. Usar el "aquí" y el "ahora" y evitar traer hechos del pasado a que acentuen el conflicto.



Tipos de Comunicación y Comunicación Asertiva

Solicite a la Oficina de Trabajo Social el Taller
"Comunicación Asertiva y Efectiva"

Oficina de Trabajo Social
2283-5360 ext 252
trabajosocial@seccr.com

La asertividad permite la expresión de los propios sentimientos, pensamientos, necesidades y opiniones respetandonos y respetando a los demás.

Asertividad

- Es una forma de comunicar: incluye la voz, la mirada, los gestos, las palabras, etc.
- Expresar **deseos, opiniones y derechos** de una persona de una manera adecuada a la situación y respetando a los y las demás.
- Es diferente en cada situación y en cada persona.
- Está basada en la libertad.
- ***"Esto es lo que yo pienso, esto es como yo me siento y así es como estoy viviendo la situación"***
- Puede ser que se llegue a un compromiso entre las dos personas o simplemente que se respete a la otra persona aunque no estemos de acuerdo con ella.
- Hay más posibilidades de lograr los objetivos.
- Puede ser que se presenten conductas diferentes en las otras personas pero no es responsabilidad de la persona que se comportó de manera asertiva, sino de la otra.

No Asertividad

- Cuando tenemos conductas no asertivas violamos nuestros propios derechos, pues al no expresar nuestros verdaderos sentimientos, opiniones y deseos permitimos que los y las demás hagan cosas que nos hacen sentir mal.
- También cuando expresamos lo que verdaderamente sentimos, opinamos y deseamos de una manera derrotista, es decir, como si no fuera importante, permitimos a los demás que no nos hagan caso.
- Cuando somos no asertivos(as) tratamos de quedar bien para no molestar a nadie y eso nos hace sentir mal.
- Cuando nos comportamos muchas veces seguidas de manera NO asertiva, podemos empezar a experimentar culpa, enojo y tristeza porque nadie nos respeta.

Agresividad

- Es cuando se defienden los derechos personales y se expresan los pensamientos, sentimientos y deseos de una manera que le falta el respeto a la otra persona.
- Puede ser:
- **Verbal:** insultos, ofensas, mentiras, chismes, etc.
- **Física:** golpes, maltratos, etc.
- El objetivo central es dominar a la otra persona obligándola a estar de acuerdo con nosotros/as sin que tenga derecho a opinar.
- Cuando alguien agrede dice:
- ***"Esto es lo que yo pienso, lo que piensas es tonto, esto es lo que yo siento, lo que tú sientes no me importa"***
- Es posible que a corto plazo la relación se deteriore y termine por ser dañina para todas las personas.